

DIVISION DES RELATIONS EXTÉRIEURES (DER)

BUREAU DE LA DIRECTRICE

- Unité de gestion des ressources
- Section des campagnes publiques
- Section de l'engagement externe et des urgences
- Section des appels et rapports globaux
- Section du financement climatique

SERVICE DES COMMUNICATIONS GLOBALES

- Section chargée de l'information et des relations avec les médias (Genève)
- Section des contenus multimédia (Genève, Copenhague et Nairobi)
- Section des réseaux sociaux (Genève)
- Section des Ambassadeurs de bonne volonté (Londres et New York)
- Unité des communications de crise (Genève)
- Unité des événements (Genève)
- Unité de l'image de marque du HCR (Copenhague)
- Unité des analyses de communications (Copenhague et Londres)

SERVICE DE LA COORDINATION DES PARTENARIATS

- Unité de la coordination des partenariats sportifs
- Section de la coordination interagences
- Section de la société civile

SERVICE NUMÉRIQUE

- Unité des communications internes (Genève)
- Unité de la conception graphique (Genève, Copenhague et Londres)
- Unité des solutions numériques (Genève, Copenhague et Londres)
- Unité des connaissances et des espaces de travail numériques (Budapest)
- Unité de coordination de l'engagement stratégique (Copenhague et New York)
- Unité de gestion des relations clients (Ventes) (Londres, Bangkok, La Haye)

SERVICE DES RELATIONS AVEC LES DONATEURS ET DE LA MOBILISATION DES RESSOURCES

- Section des donateurs gouvernementaux
- Unité de gestion des revenus et de l'analyse des financements
- Section des fonds humanitaires et de soutien aux opérations sur le terrain

SERVICE DES PARTENARIATS PRIVÉS (PSP)

- **Section des opérations mondiales** (Copenhague et Bangkok)
- **Section de l'engagement de supporters** (Copenhague, Genève et Londres)
Équipe des analyses de PSP, Équipe des donateurs individuels, Équipe des techniques financières, Équipe du marketing numérique, Équipe de l'analyse des données, Équipe des campagnes PSP, Équipe de la stratégie, Équipe de l'innovation et du renforcement des capacités)
- **Section de la philanthropie et des partenariats privés** (Copenhague et Genève plusieurs fonctions mondiales)
Équipe des entreprises et des valeurs partagées, Équipe de la philanthropie, Équipe des fondations, Équipe de soutien des partenariats
- **Opérations régionales de PSP** (Afrique, Amériques, Asie et Pacifique, Europe, Moyen-Orient et Afrique du Nord)

SECTION DES ARCHIVES ET DES ENREGISTREMENTS

- Équipe de la gestion des archives (Copenhague, Bangkok, Panama et Prétoria)
- Équipe de l'accès et des recherches
- Équipe de la préservation numérique

1. Division des relations extérieures (DER)

2. Description générale de la Division

Sous la responsabilité de la Haut Commissaire adjointe, la Division des relations extérieures mobilise le soutien public, politique et financier afin que le HCR soit mieux à même d'assumer ses responsabilités globales à l'égard de toutes les personnes déplacées de force et des apatrides. La Division gère la communication externe du HCR, les relations avec les donateurs publics et privés, la mobilisation des ressources, la gestion des archives et des dossiers, tout en développant des partenariats efficaces avec les agences des Nations Unies et les organisations non gouvernementales (ONG), ainsi que les gouvernements et les entreprises partenaires. DER soutient le rôle et les responsabilités du HCR en matière de leadership et de coordination humanitaires et s'engage auprès des individus pour favoriser la prise de conscience, l'empathie et l'action parmi les publics clés, notamment par un soutien financier et politique.

3. Structure organisationnelle

Le Bureau de la Directrice, basé à Genève, supervise et fournit des orientations stratégiques à la Division, en développant une approche intégrée des relations extérieures entre les services. L'Unité de gestion des ressources, au sein du Bureau de la Directrice, gère les ressources de la Division, y compris le personnel, les programmes et les budgets administratifs. Le Bureau de la Directrice guide et soutient les services et les sections de la Division et assure la coordination avec les autres Divisions, Services et Bureaux régionaux au niveau stratégique. Un certain nombre de sections du Bureau de la Directrice fournissent également un soutien transversal à l'ensemble de la Division, notamment la Section des appels et rapports globaux, la Section des urgences et de l'engagement externe, et le pôle du financement climatique.

Le Service des relations avec les donateurs et de la mobilisation des ressources (DRRM), basé à Genève, gère les relations avec les organismes donateurs gouvernementaux, intergouvernementaux et des Nations Unies au niveau de la mobilisation de fonds et de l'allocation des ressources, et fournit des conseils et un soutien aux opérations sur le terrain et au siège pour la préparation des appels de fonds. DRRM s'efforce de fournir aux donateurs une compréhension claire des politiques, des programmes et des besoins en ressources de l'Organisation par le biais de consultations, de briefings, de publications et de missions sur le terrain pour les donateurs. En outre, DRRM fournit des analyses de financement à la direction générale, aux Bureaux régionaux et aux opérations sur le terrain afin de soutenir la prise de décision en matière d'allocation des ressources.

Le Service des partenariats avec le secteur privé (PSP) est chargé de maximiser l'engagement du HCR auprès du secteur privé, afin de mobiliser un soutien et des ressources en faveur de la cause des réfugiés,

et de collecter des fonds auprès des entreprises, des fondations, des particuliers fortunés et des donateurs individuels. PSP investit stratégiquement dans la collecte de fonds et les opportunités de valeur partagée et gère les relations avec les partenaires locaux/régionaux du secteur privé. Le siège de PSP se trouve à Copenhague, où le personnel fournit un soutien opérationnel et de renforcement des capacités au réseau, en gérant les grands comptes mondiaux et en dirigeant des campagnes de collecte de fonds et de marketing à l'échelle mondiale. Le Service est composé d'un réseau de collecte de fonds composé de cinq responsables régionaux couvrant la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord, les Amériques, l'Europe, l'Asie, l'Afrique qui gère des bureaux nationaux ainsi que les neuf partenaires nationaux situés en Allemagne, en Argentine, en Australie, en Espagne, aux États-Unis, au Japon, au Royaume-Uni, en Suède, et en Suisse.

Le Service de la coordination des partenariats (PCS), situé à Genève, comprend la Section de la coordination interagences (IACS), la Section des ONG et de la société civile, et l'Unité de coordination des partenariats sportifs. Globalement, PCS vise à assurer la cohérence interne et l'orientation externe des relations du HCR avec une série de partenaires. La Section de la coordination interagences (IACS) fournit des conseils sur les questions de coordination interagences liées principalement à l'action humanitaire. À l'extérieur, IACS présente et défend les positions du HCR, en soutenant le Bureau exécutif dans les forums interagences, notamment le Comité permanent interorganisations (IASC), le Conseil des chefs de secrétariat (CEB) et le Groupe des Nations Unies pour le développement durable sur les questions liées aux partenariats stratégiques. La Section des ONG et de la société civile soutient un engagement stratégique avec les partenaires actuels et potentiels, notamment avec les entités gouvernementales et intergouvernementales, les ONG nationales et internationales, les organisations dirigées par des réfugiés et les organisations de la société civile. La Section organise les consultations annuelles et régionales entre le HCR et les ONG et facilite le dialogue entre les partenaires et le HCR au siège et sur le terrain. Elle entretient des relations étroites avec les dirigeants des ONG afin de forger des alliances entre le HCR et les ONG dans le cadre de l'action humanitaire. L'Unité de coordination des partenariats sportifs développe des partenariats stratégiques et coordonne les initiatives sportives globales de l'organisation, comme l'équipe olympique des réfugiés.

Le Service des communications globales (GCS) suscite et maintient l'intérêt des médias pour le travail du HCR, et coordonne les relations proactives et réactives avec les médias grâce à une communication cohérente et ciblée sur les objectifs opérationnels du HCR. GCS utilise une large gamme d'outils multimédias, travaillant sur des textes, des photos, des vidéos, des plateformes en ligne et des médias sociaux pour la distribution et le placement de contenus. Le service développe des messages clés pour l'organisation et s'engage de manière proactive dans les relations avec les médias, en orientant la couverture médiatique.

La Section des archives et des enregistrements (RAS), située à Genève et avec une petite présence au Centre de services mondiaux de Copenhague et de Budapest, conserve la mémoire institutionnelle du HCR en assurant la préservation des dossiers officiels du HCR. Elle donne accès aux archives du HCR au personnel qualifié, aux parties prenantes et aux chercheurs externes, en conciliant le droit de savoir et le droit de protéger. RAS est également le point focal e-SAFE et gère les services de grande reproduction en veillant à leur coûts au siège à Genève.

Le Service numérique soutient l'organisation dans la distribution de services numériques. Ceux-ci comprennent la conception et la mise en œuvre de la présence numérique globale du HCR. L'équipe

s'occupe de la stratégie, de la recherche d'audience, de la conception et du développement axés sur l'utilisateur. L'équipe fournit un soutien fonctionnel pour permettre au HCR d'améliorer son engagement numérique avec les publics du HCR afin d'obtenir de meilleurs résultats en matière de plaidoyer, de mobilisation des ressources, de protection, de services et de solutions, en vue d'obtenir des effets positifs pour les communautés que nous servons. Le Service est aussi responsable de la communication interne et de la mise en place d'un lieu de travail numérique attrayant et efficace. En outre, l'équipe coordonne la mise en place de la stratégie de transformation numérique du HCR, notamment sa mise en œuvre, par le renforcement des capacités, le suivi et l'évaluation.
